

## **PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI PEMBAYARAN GAJI PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA PT. TASPEN (PERSERO) CABANG MALANG**

**Arakian, Willy Tri Hardianto, Nanang Bagus**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi

E-mail: fat.danker@yahoo.com

**Abstrak:** Pelayanan publik merupakan serangkaian atau sejumlah aktifitas yang dilakukan oleh pemerintah atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat. Pelayanan yang baik maupun kepuasan yang diterima pelanggan harus diikuti dengan penerapan prosedur pelayanan yang baik pula. Pada penelitian ini, pelayanan administrasi yang diterapkan sudah melalui sistem dan prosedur yang berbasis komputer/web, sehingga pelayanan administrasi pembayaran pensiun tidak memerlukan waktu yang lama. Waktu pelayanan yang standar yaitu 30 menit untuk Surat Permintaan Pembayaran (SPP) Klim langsung, dan 60 menit untuk SPP Klim tidak langsung sepanjang persyaratan lengkap. Dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan administrasi pembayaran pensiun pegawai negeri sipil benar-benar baik sehingga mampu menjawab kebutuhan pelayanan administrasi sesuai dengan hakekat dan prinsip pelayanan publik. Disarankan untuk terus meningkatkan sistem dan prosedur pelayanan yang baik serta menjaga citra baik dalam pelayanan terhadap pelanggan.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Prosedur Pelayanan

**Abstract:** Public service is a set or a number of activities undertaken by the government or the public bureaucracy required to meet the needs of the community. Good service and customer satisfaction accepted procedures should be followed by application of a good service anyway. Procedure for payment of pension administration civil servants are granting civil rights by the government in the form of salary or severance pay in accordance with applicable laws. In this research, administrative services already implemented systems and procedures based computer/web, so that the service does not require the administration of pension payments for a long time. Standard delivery time is 30 minutes for the Letter Request Payment (SPP) Klim immediately, and 60 minutes for SPP Klim indirect complete all requirements. It can be concluded that the procedure for payment of pension administration civil servants really nice to be able to answer the needs of administrative services in accordance with the nature and principles of public service. It is recommended to continue to improve service systems and procedures as well as maintain a good image in customer service.

**Keywords:** Public Service, Service Procedures

### **PENDAHULUAN**

Dalam rangka mencapai tujuan nasional untuk mewujudkan masyarakat yang taat hukum, peradaban modern, demokratis, adil dan makmur dan bermoral tinggi diperlukan Pegawai Negeri Sipil yang merupakan unsur aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat yang menyelenggarakan pemerintahan, menjaga persatuan dan kesatuan dengan penuh kesetiaan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Untuk maksud tersebut diperlukan Pegawai Negeri Sipil yang berkemampuan melaksanakan tugas secara profesional dan bertanggung jawab serta untuk mewujudkan hal tersebut. Perlu didukung dengan memberikan dan memenuhi hak-hak Pegawai Negeri Sipil yang salah satunya adalah gaji.

Pegawai Negeri Sipil atau yang lebih kita kenal dengan PNS adalah salah satu kelompok pekerja yang merupakan abdi negara yang menjadi tanggungan pemerintah dalam hal penggajian, tunjangan, dan juga dana pensiun. Dana pensiun merupakan potongan dari penghasilan

PNS tiap bulannya selama yang bersangkutan masih dalam ikatan pekerjaan sebagai seorang PNS. Selain itu pula PNS akan mendapatkan asuransi kesehatan (ASKES). Potongan yang diambil dari penghasilannya sebesar 10%, dengan rincian 8% diurus oleh PT. TASPEN (PERSERO) untuk dijadikan dana pensiun, 2% diurus oleh asuransi kesehatan bagi PNS serta keluarganya.

Pemberian dana pensiun bagi PNS pun tidak selalu lancar. Terkadang ada beberapa kendala dalam hal pembayarannya. Masalah-masalah yang ada dikarenakan pembayaran pensiun tidak hanya secara tunai, melainkan melalui cek pos, dan melalui rekening dari bank-bank yang telah bekerja sama dengan PT. TASPEN (PERSERO).

Beberapa masalah itu diantaranya adalah keterlambatan penerimaan karena kesalahan pencantuman alamat dari nasabah (bila melalui cek pos), kesalahan penginputan nomor rekening nasabah (bila melalui bank) Sebagaimana dimaklumi bersama bahwa setiap Pegawai Negeri Sipil menghendaki gajinya di terima tepat waktu, tepat jumlah dan sesuai dengan Peraturan dan Perundang-Undangan dibidang Penggajian yang berlaku secara nasional. Untuk memenuhi kehendak dan hak tersebut diperlukan pelayanan administrasi gaji yang cepat, tepat, dan lengkap sehingga tidak menimbulkan keterlambatan, kesalahan maupun ketidak lengkapan administrasi gaji yang berdampak langsung pada terlambatnya pembayaran gaji.

Hal ini tentunya memerlukan suatu prosedur pengolahan beserta tenaga pelaksana yang mampu melaksanakan seluruh aset dalam rangka pengolahan data tersebut, yang di mulai dari perekaman data (pembentukan data), pengumpulan data, pemasukan data, perhitungan kepada pembuatan laporan atau informasi yang diinginkan, atau dengan kata lain bahwa untuk memungkinkan pelaksanaan dalam pengolahan data sebagai suatu komponen pembentukan sistem pengolahan data, yaitu : (1) Adanya peralatan pengolahan, (2) Adanya prosedur pengolahan dan (3) Adanya tenaga pelaksana pengolahan data.

Pelayanan umum atau pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Kepentingan umum dengan pelayanan umum saling berkaitan. Pelayanan publik dalam perkembangan lebih lanjut dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah, atau serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Sinambela, 2006:5). KEPMEN PAN No.63/Kep/M.Pan /7/2003, Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menegaskan bahwa dalam rangka upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Mengacu kepada KEPMEN PAN No.63/Kep/M.Pan/7/2003, juga ditegaskan bahwa sebagai landasan penyusunan standar pelayanan, harus disusun petunjuk pelaksanaan publik, yang sekurangkurangnya harus memuat tata cara-tata cara yang salah satunya adalah prosedur pelayanan public yaitu rangkaian langkah atau kegiatan yang saling berhubungan satu sama lain secara esensial yang diikuti pendekatan fungsional (Wijana, 2002:27)

Mengenai Prosedur pelayanan menurut KEPMEN PAN No.63/Kep/M.Pan/7/2003, bahwa dalam sistem dan prosedur pelayanan publik sekurang - kurangnya harus memuat, hal-hal seperti (1) tata cara pengajuan permohonan pelayanan (2) tata cara penanganan pelayanan (3) tata cara penyampaian hasil pelayanan (4) tata cara penyampaian pengaduan pelayanan.

Ditekankan juga dalam KEPMEN PAN No. KEP/26/M.PAN/2/2004, Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwa Prosedur Pelayanan adalah rangkaian kegiatan atau proses tata kerja yang berkaitan satu

sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan.

Prosedur pelayanan public harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena peneliti bermaksud untuk menemukan, memahami, memperoleh dan menjelaskan bentuk serta prosedur pelayanan administrasi pembayaran gaji pension Pegawai Negeri Sipil pada PT. Taspen (Persero) Cabang Malang dalam menjalankan prinsip serta hakekat pelayanan public. Lokasi penelitian adalah daerah informasi secara kualitatif maupun kuantitatif yang merupakan obyek penelitian yang sesuai dengan obyek permasalahannya (Subagyo, 1999:3). Lokasi penelitian terkait masalah yang diangkat oleh peneliti adalah Kantor PT TASPEN (Persero) Cabang Malang, Jl. Raden Intan Arjosari Malang Jawa Timur.

Pada penelitian ini terdapat 41 populasi dan peneliti menggunakan 12 sampel untuk memperoleh data-data yang akan digunakan untuk menunjang penelitian ini. Sedangkan teknik pengambilan sampel terdiri dari 2 teknik yang dipakai yaitu purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu, dan snowball sampling yaitu penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar. Langkah-langkah yang kemudian dipakai peneliti dalam penelitian ini adalah Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi.

Dalam menganalisis data pada saat penelitian ini, penulis menggunakan beberapa tahapan yaitu dari tahap mengumpulkan data dari responden yang telah ditentukan kemudian menguraikan dan menyajikan dalam beberapa bentuk penyajian data, serta menarik kesimpulan yang nantinya dapat menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Prosedur Pelayanan Pembayaran Hak Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Malang**

Dalam upaya menyajikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, PT Taspen (Persero) berusaha menjadi penyedia jasa yang baik. Hal ini dibuktikan dengan system serta prosedur pelayanannya yang berbasis computer yaitu system pengolahan data menjadi sebuah informasi yang berkualitas dan dipergunakan untuk suatu alat bantu dalam pengambilan keputusan. Kepmen.Pan.No. 63/Kep/M.Pan/7/2003 yang memuat mengenai prosedur pelayanan terdapat beberapa langkah-langkah atau cara-cara yaitu:

1. Tata cara pengajuan permohonan pelayanan Pada tahapan ini seorang pemohon telah dipermudahkan oleh PT Taspen (Persero) dengan menyediakan informasi pada situs resmi [www.taspen.com](http://www.taspen.com) ataupun pada papan pengumuman yang ada di kantor PT Taspen (Persero) Cabang Malang. Formulir pengajuan permohonan pun bisa di peroleh melalui situs ini, situs ini biasanya memuat tahap- tahap dan caracara yang harus dilaksanakan dan dipenuhi oleh seorang pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan tertentu kepada petugas atau pejabat yang berwenang memberikan pelayanan tersebut.

2. Tata cara penanganan pelayanan

Adalah tahapan - tahapan yang jelas dan pasti serta cara - cara yang harus dilaksanakan dalam rangka menindak - lanjuti atau menangani suatu permohonan pelayanan yang diajukan. Pada tahap ini petugas PT Taspen (Persero) Cabang Malang bertanggung jawab menerima dan meneliti kelengkapan administrasi yang diajukan pemohon dan memproses permohonan pelayanan yang diajukan sesuai dengan tata kerja dan ketentuan yang berlaku.

3. Tata cara penyampaian hasil pelayanan Adalah tahapan - tahapan yang jelas dan pasti serta cara - cara yang harus ditempuh dalam rangka menyampaikan hasil pelayanan yang telah selesai ditangani. Pada tahap ini permohonan pelayanan yang telah ditangani oleh petugas atau pejabat yang berwenang akan disampaikan hasilnya kepada pemohon yang bersangkutan. Pemohon dapat menerima hasil pelayanan dengan memenuhi ketentuan tertentu yang berlaku dan terkait dengan jenis pelayanan yang diajukan.

4. Tata cara penyampaian pengaduan pelayanan

Adalah tahapan - tahapan yang jelas dan pasti serta cara - cara yang harus ditempuh untuk dapat menyampaikan pengaduan yang berhubungan dengan masalah pelayanan. Pemohon dapat mengadukan atau mengajukan masalah ketidakpuasan dan masalah - masalah lain yang berhubungan dengan proses pelayanan pada setiap tahapannya.

Dalam serangkaian proses penyelenggaraan pelayanan harus memuat sekurang-kurangnya mengenai tata cara-tata cara yang pelayanan mulai dari tahap pengajuan permohonan pelayanan, penanganan pelayanan, penyampaian hasil pelayanan hingga penyampaian pengaduan pelayanan. Dengan adanya kejelasan tersebut baik pemberi pelayanan maupun pemohon pelayanan akan mendapatkan kemudahan, kejelasan dan kepastian dalam rangka proses pelayanan publik.

**Bentuk dan Jenis Pelayanan Sebagai Produk Pelayanan dari PT. Taspen (Persero)**

Di era perkembangan teknologi informasi yang cepat dan pesat, kebutuhan akan komunikasi dan transfer data secara akurat sangat diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintah.

Oleh karena itu dalam memberikan pelayanan yang baik PT Taspen (Persero) Cabang Malang telah menjalankan beberapa bentuk pelayanan atau aplikasi yang berbasis komputerisasi/*web* diantaranya yaitu:

**a. *Application Core Busines* (ACB)**

Penggunaan sistem ACB dirintis sejak tahun 2006 melalui Keputusan Direksi PT Taspen (Persero) Nomor SK-22/DIR/2006 tanggal 22 Juni. Ini bisa dikatakan sebagai cikal bakal pelaksanaan sistem pelayanan online. ACB merupakan bentuk aplikasi yang digunakan untuk melakukan pelayanan terhadap masyarakat, sehingga melalui ACB dapat menjawab semua kebutuhan stakeholder eksternal yaitu menyangkut berdasarkan substantif dan psikologi berdasarkan kepuasan komunikasi.

**b. *Documen Management System* (DMS)** DMS adalah suatu aplikasi untuk membuat dan mengirim surat yang berhubungan dengan Taspen. Aplikasi ini 80 persen digunakan untuk kepentingan internal antar kantor Taspen. Akan tetapi disaat PT. Taspen ingin mengeluarkan pengumuman terhadap peserta Taspen, pihak taspen membuatnya melalui aplikasi ini. Yaitu pengumuman tersebut di print out kemudian disebar kepada peserta Taspen.

**c. *Sistem Aplikasi Produk* (SAP)**

Pada dasarnya konsep SAP terlahir karena adanya keinginan pemerintah untuk mempermudah dalam pengadministrasian, selain itu untuk meningkatkan efisiensi waktu dan sarana. Dengan adanya SAP , pegawai tidak kesulitan dalam mencari data yang sering diupdate sesuai dengan keperluan. Karena dengan adanya SAP pegawai tidak perlu lagi mencari data manual, cukup memasukan kode yang sudah ditentukan kemudian

semua data yang diinginkan sudah tertera secara otomatis melalui perintah - perintah yang ada pada SAP. Saat ini PT. Taspen (Persero) Cabang Malang memiliki 2 jenis layanan utama sebagai produk/program layanan yaitu:

**d. Program Pensiun Pegawai Negeri Sipil**

Program pensiun adalah suatu program yang bertujuan untuk memberikan jaminan hari tua kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai suatu penghargaan atas jasa-jasa dan pengabdianya kepada Negara sebagaimana ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 Tentang Pemberian Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pensiun Janda/Duda.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 25 tahun 1981, Taspen mengelola program THT yang merupakan program asuransi terdiri dari asuransi dwiguna yang dikaitkan dengan usia pensiun ditambah dengan asuransi kematian.

Asuransi Dwiguna adalah jenis asuransi yang memberikan jaminan keuangan kepada peserta pada saat mencapai usia pensiun atau bagi ahli warisnya apabila peserta meninggal dunia sebelum mencapai usia pensiun. Asuransi Kematian (askem) adalah jenis asuransi yang memberikan jaminan keuangan bagi peserta apabila isteri/suami/anak meninggal dunia atau bagi ahli warisnya apabila peserta meninggal dunia. Askem anak diberikan apabila belum berusia 21 tahun atau 25 tahun yang masih sekolah dan belum menikah. Askem merupakan manfaat tambahan yang diberikan tanpa dipungut iuran.

Kepesertaan program THT dimulai sejak yang bersangkutan diangkat sebagai pegawai/pejabat negara sampai dengan pegawai/pejabat negara tersebut berhenti. Program ini bertujuan meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan keluarganya dengan memberikan jaminan keuangan pada waktu mencapai usia pensiun atau bagi ahli warisnya (suami/isteri/anak/orang tua) pada waktu peserta meninggal dunia sebelum usia pensiun.

**Standar Pelayanan Berdasarkan PT. Taspen (Persero) Cabang Malang dan Pelanggan PT Taspen**

Berdasarkan Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik. Jadi segala sesuatu yang berhubungan dengan pemenuhan segala kebutuhan masyarakat telah terpenuhi maka sudah sesuai dengan Undang - Undang tersebut.

Pelayanan publik yang diberikan dianggap baik jika telah memenuhi syarat berdasarkan prinsip - prinsip pelayanan yang diatur di dalam KepMenPan No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 yaitu:.

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung Jawab
7. Kelengkapan Saran dan Prasarana
8. Kemudahan Akses
9. Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan
10. Kenyamanan

Pelayanan publik yang baik yang menuju ke arah *Good Governance* sudah dilakukan oleh Taspen. Hal ini tentunya mendukung kualitas pelayanan yang diberikan oleh Taspen terhadap masyarakat. Kualitas pelayanan sendiri dapat dikatakan baik apabila pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan 5 hal yaitu:

(1) *Reabilitas* yaitu menjadi tempat bergantung bagi pelanggan untuk semua urusan yang berhubungan dengan keTaspenan; (2) *responsiveness* artinya pelayanan yang diberikan harus mere spon apa yang diinginkan pelanggan, cepat dan tepat sasaran; (3) penjaminan bahwa pelayanan yang diberikan sopan, baik, menarik, memuaskan pelanggan; (4) empati artinya pelayanan yang diberikan harus memberikan perhatiannya penuh terhadap keinginan masyarakat; dan (5) wujud nyata artinya memberikan kenyamanan terhadap masyarakat berupa pemberian fasilitas yang memadai.

Standart kualitas pelayanan itu sendiri sudah dituangkan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003. Selain itu Taspen sendiri selain menganut pada standar kualitas pelayanan yang telah ditentukan oleh pemerintah, juga memiliki standart pelayanan sendiri yaitu berdasarkan Motto pelayanan yaitu SMART Taspen.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Akhirnya pada bagian ini, penulis ingin memberikan kesimpulan terhadap Prosedur Pelayanan Administrasi Pembayaran Gaji Pensiun Pegawai Negeri Sipil di Kantor PT Taspen (Persero) Cabang Malang sebagaimana yang terdapat di bawa ini: System dan prosedur pelayanan yang berbasis computer yang dilakukan oleh PT Taspen (Persero) Cabang Malang melalui beberapa aplikasi pelayanan administrasi benar - benar baik dan menjawab kebutuhan stakeholder, yaitu Pelanggan, seluruh Karyawan, maupun Pimpinan PT.Taspen (Persero) Cabang Malang sesuai dengan teori Pelayanan Publik. Hal ini terlihat jelas dari reformasi system dan prosedur yang dilakukan oleh PT. Taspen (Persero) Cabang Malang, serta ke-efektifian, efisiensi, serta transparansi PT Taspen dalam memberikan layanan terhadap Pelanggan Taspen.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi, 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta. Rineke Cipta
- A.W.Widjaja, 2006. *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta. Raja Grafindo Persada.
- Dwiyanto, Agus, dkk, 2005. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Universitas Gajah Mada
- Hanif, Nurcholis. 2006. *Teori dan Praktik Pemerintahan dalam Otonomi Daerah*. Jakarta. Grasindo.
- I G Wursanto, 2003. *Manajemen Kepegawaian 2*. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press
- Narbuko, Cholid, 2003. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta. Pustaka Sinar Harapan
- Nawawi, Hadi dan Mimi Martini, 1974. *Metode Penelitian kualitatif*. Jakarta. Rajawali Pers.
- Subagyo, Joko, 1999. *Metode Penelitian; dalam teori dan praktek*. Jakarta. PT Rineke Cipta
- Sudarto, 1999. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta. Ghalia Indonesia
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. Bumi Aksara
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Suryabrata, Sumadi, 2009. *Metodelogi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung. Alfa Betha
- Wijana, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta. Raja Grafindo Persada
- Zuriah, Nurul, 2006. *Metodelogi Penelitian*. Bandung. Alfa Betha



**Peraturan Perundang-Undangan/Sumber lain**

Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 842.1-755 Tanggal 27 September 1988  
Tentang Penugasan PT. Taspen (Persero) untuk Melaksanakan Pembayaran Pensiun bagi  
Pegawai Negeri Sipil dan Daerah Otonomi di Pulau Jawa dan Madura

Keputusan Menteri Pendayagunaan  
Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang  
Petunjuk Teknis Transparansi dan

Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Tanggal 24 Februari 2004

Peraturan pemerintah No. 10 tahun 1963 Tentang  
Tabungan Asuransi dan Pegawai Negeri

Surat Menteri Muda Keuangan Republik Indonesia No. S-181/MMK/1989 Tentang  
Penetapan 11 Kantor Cabang PT. Taspen (Persero) pada Tanggal 1 Januari 1990

Surat Edaran Redaksi PT. Taspen (Persero) No. 30/DIR/SE/1989 Tentang Beroperasinya PT. Taspen  
(Persero) pada Tanggal 1 Januari 1990

Undang - Undang No. 11 Tahun 1969 Tentang Pensiunan Pegawai dan Pensiunan  
Janda/Duda

Undang - Undang No. 43 Tahun 1999 Tentang Pokok - Pokok Kepegawaian

Undang - Undang No. 11 Tahun 1992 Tentang Dana Pensiun

Undang - Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah

[www.taspen.com](http://www.taspen.com) [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)